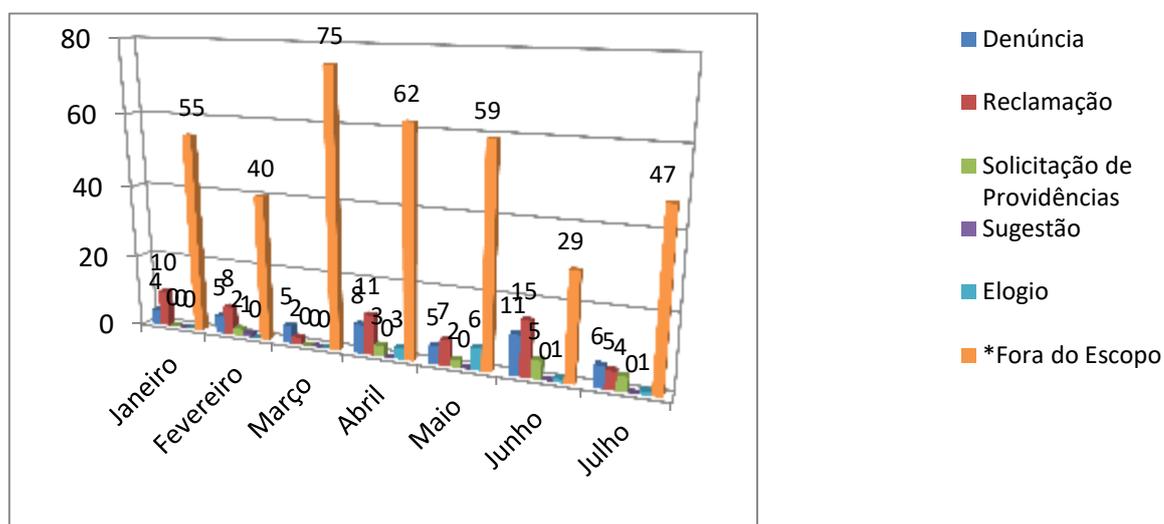


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Julho de 2019

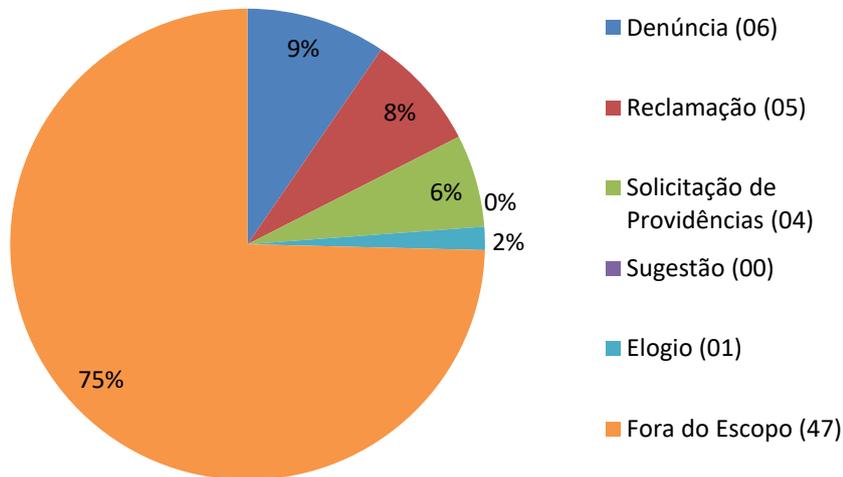
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de julho/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 63 (sessenta e três) registros de manifestações.

Foram registradas 06 (seis) denúncias, 05 (cinco) reclamações, 04 (quatro) solicitações de providências, 01 (um) elogio e, por fim, 47 (quarenta e sete) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.

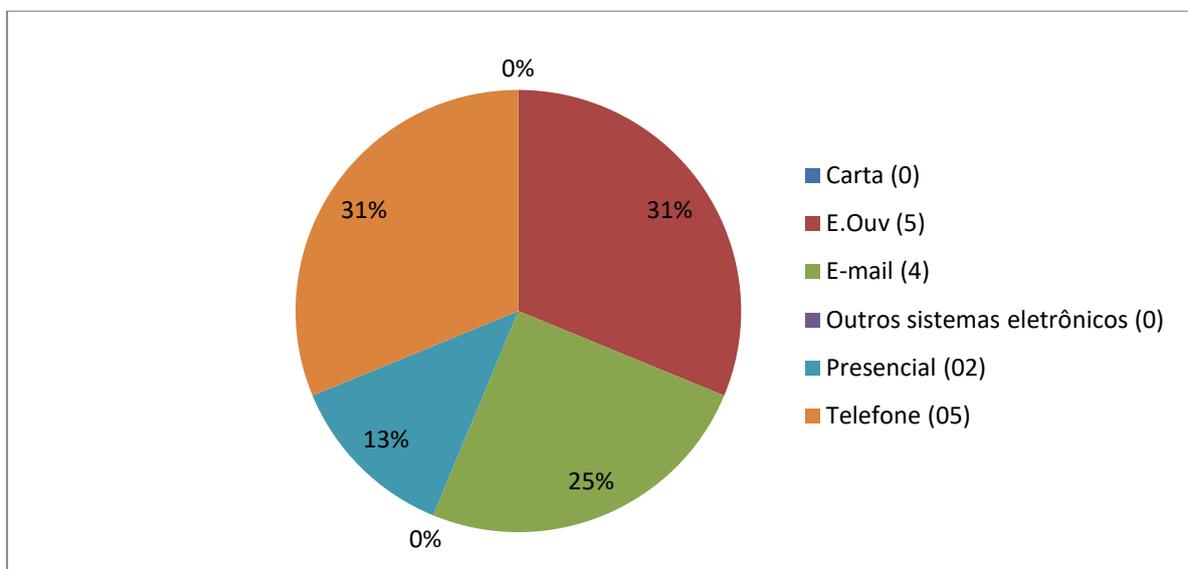


Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 75% (setenta e cinco por cento) das ocorrências.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

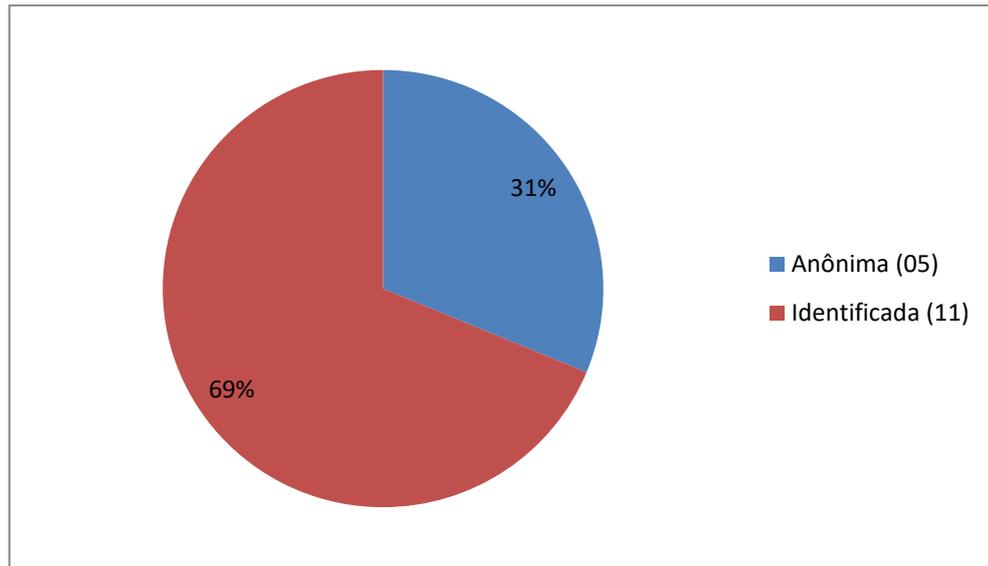
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de julho/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 47.

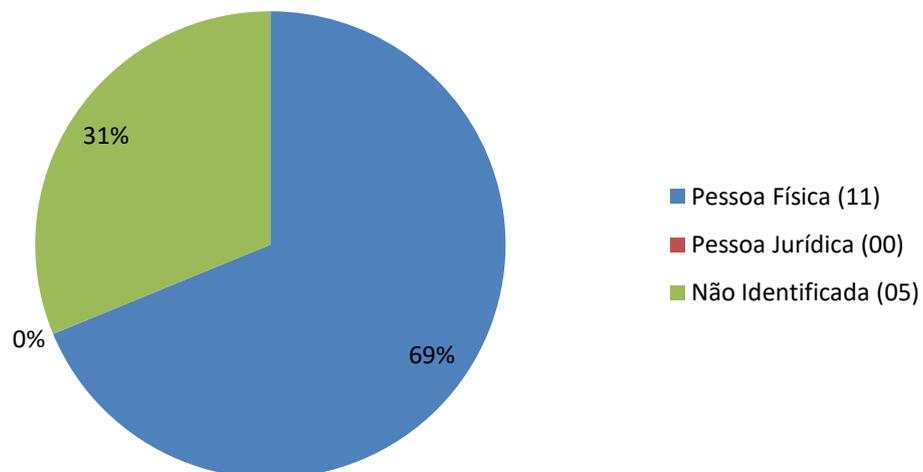
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 69% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 47

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 47.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Alteração de endereço -01;
- Automóvel da Casal colidiu com carro particular – 01;
- Esgoto transbordando na calçada – 03;
- Furto de água - 01;
- Hidrômetro vazando há semanas – 01;
- Ligação clandestina – 04;
- Mau atendimento do funcionário - 01;
- Parabenizando a equipe que trabalhou nas tubulações de esgotos - 01;
- Solicitando aviso sobre o momento de efetuarem a religação – 01;
- Solicitou religação e não foi atendida – 01;
- Solicitou o remanejamento de sua encanação e não foi atendido – 01.

*** Fora do escopo da Ouvidoria – 47.**

6. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA

Neste mês não houve encaminhamento para outro Órgão/Entidade/Vinculada.

Maceió, 01 de agosto de 2019.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas